



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)



Bienvenue au CI 2

Prénom Nom

31 octobre 2024

2 Programme CI 2

Heure	Thème
08h00	<ul style="list-style-type: none">– Accueil / Objectifs / Déroulement– Rétrospective– Introduction des contrôles de compétences CI– Transmission active et exhaustive d'informations
12h00	Pause du midi
13h00	<ul style="list-style-type: none">– Les caractéristiques d'une entreprise– Protection des données en entreprise– Perspectives– Conclusion
17h00	Fin



3 Objectifs

- Assurer une transmission d'informations active et exhaustive.
- Différencier plusieurs entreprises à l'aide de caractéristiques fondamentales.
- Effectuer une première ébauche d'une présentation d'œuvre au CI.
- Être capable de passer la première partie du contrôle des compétences CI.



4 Pourquoi est-ce important ?

- Au niveau des interfaces en entreprise, la transmission, le filtrage et la préparation des informations sont particulièrement importants.
- La structure d'une entreprise détermine le type de tâches que vous assumez dans votre travail quotidien. Toutefois, il n'est pas possible d'établir de lien direct entre la structure d'une entreprise et vos activités.
- Cela explique pourquoi il importe que vous vous imprégniez de la structure et de l'architecture de votre entreprise. Vous serez ainsi en mesure d'avoir une vue globale de la structure dans laquelle s'intègre votre domaine d'activité.
- Vous consignez vos conclusions dans votre présentation d'œuvre. Vous utiliserez aussi la présentation d'œuvre lors du prochain CI pour effectuer les contrôles des compétences.



Rétrospective CI 1

6 Rétrospective CI 1




Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

7 Travail préparatoire

Travail préparatoire « Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise »



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise

Directive de travail « Travail préparatoire »

Situation initiale
Dans le CI d'aujourd'hui, vous avez découvert la méthode IPDRCE. D'ici le prochain CI, vous avez le temps d'utiliser la méthode IPDRCE en entreprise.

Définition de la tâche

Étape 1	Utilisez la méthode IPDRCE pour le prochain mandat qui vous sera confié en entreprise. Pour ce faire, cherchez un mandat que vous pouvez exécuter en une heure. Utilisez la méthode IPDRCE pour gérer ce mandat.
Étape 2	Exécutez le mandat.
Étape 3	Notez les étapes qui se sont bien déroulées et celles que vous auriez dû gérer autrement. Apportez vos notes pour le prochain CI.

Attentes

- Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise pour au moins une tâche d'ici le prochain CI.
- Prendre des notes sur votre application de la méthode IPDRCE.

Organisation
Durée : 80 minutes
Méthode de travail : travail individuel ; en entreprise pour le prochain CI

Version 2023 Page 1 sur 1

8 Échange d'expériences

Définition des tâches

- Étape 1:** À deux, cherchez un endroit dans la pièce où vous pourrez travailler au calme. Lisez les résultats de votre partenaire.
- Étape 2:** Commentez les résultats : Qu'est-ce qui était particulièrement intéressant ? Quels sont les points communs au niveau du contenu ? Où se situent les divergences ?
- Étape 3:** Donnez-vous mutuellement du feed-back :
- Votre partenaire a-t-elle ou a-t-il utilisé correctement le schéma IPDRCE ?
 - Qu'est-ce qui est particulièrement bien exécuté ? Donnez au moins 3 exemples.
 - Qu'est-ce qui ne l'est pas ? Donnez au moins 1 exemple

Attente / objectif

- Avoir une idée concrète du type de mandat décrit par son partenaire.
- Identifier le schéma IPDRCE et l'utiliser correctement.
- Se donner mutuellement du feed-back sur la mise en oeuvre du schéma IPDRCE.

Conditions générales

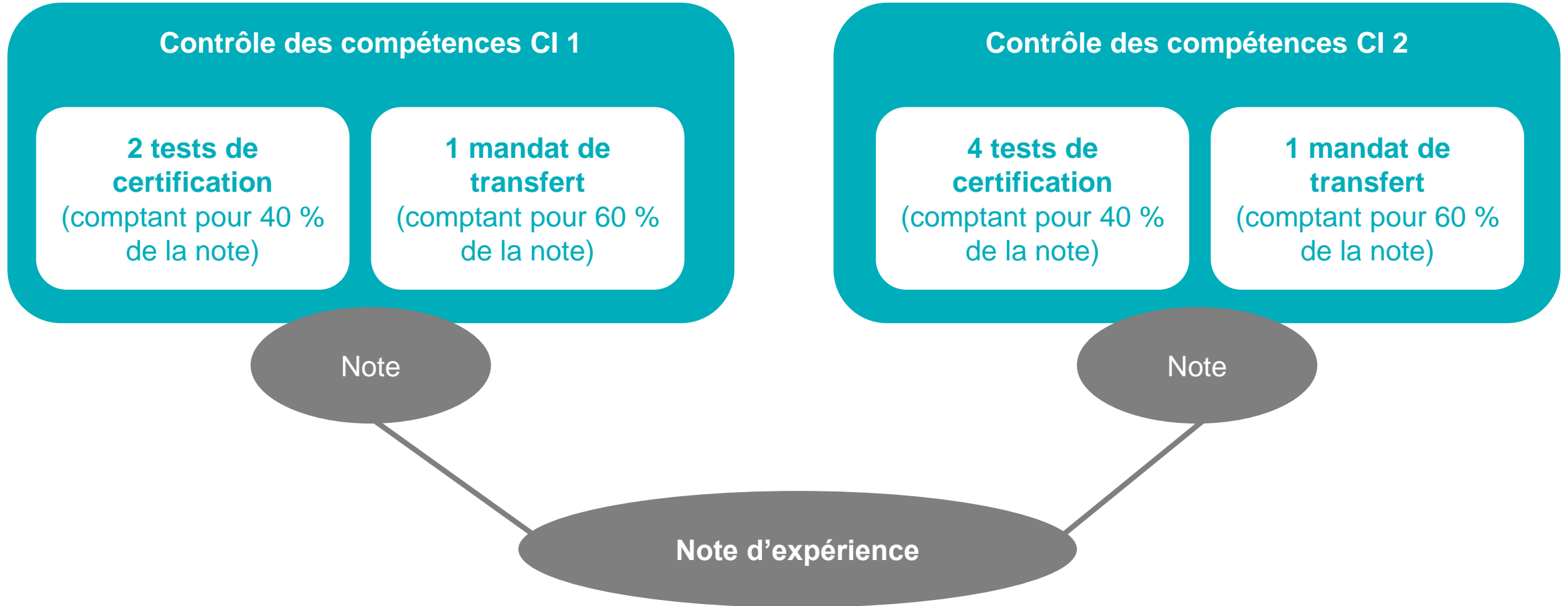
Outils : au moins un ordinateur portable et les conclusions du travail préparatoire.
Méthode de travail: groupe de deux
Durée : 15'



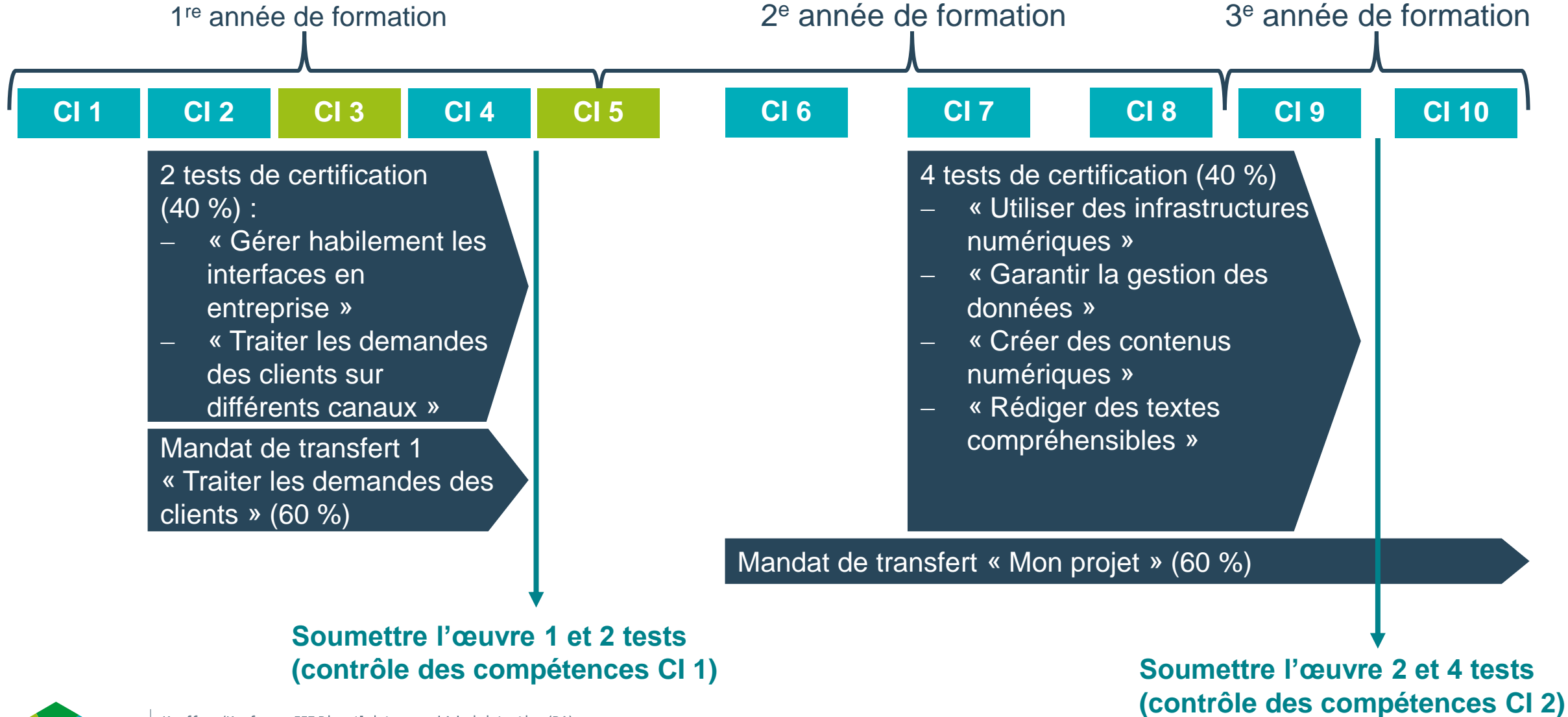
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Contrôles des compétences CI

10 Calcul de la note d'expérience au CI



11 Planning



Les tests de certification

13 Les tests de certification – structure

Contenu :

Unités d'apprentissage

Structure :

- 10 tâches
- 3, 5 ou 8 points par tâche
- 45 points pour l'ensemble du test
- 25 minutes

Avantages pour l'entreprise | « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » [Certificat]

Situation initiale

Si votre entreprise propose différents canaux de communication pour les contacts avec les client-e-s, elle en retire plusieurs avantages.

Question

Quels sont les avantages pour l'entreprise à utiliser différents canaux de communication ?

Indication

Cliquez sur la ou les réponse-s correspondante-s. Une, plusieurs ou toutes les réponses peuvent être correctes.

Les client-e-s ne peuvent pas se plaindre personnellement.

Permet d'améliorer la confiance des client-e-s.

Permet un traitement plus efficace des demandes des client-e-s.

Permet d'uniformiser la communication avec les client-e-s à l'aide de réponses et d'éléments de texte standardisés.

Permet d'attirer de nouveaux et nouvelles client-e-s.



14 Les tests de certification – mise en œuvre

- **Types de tâches** : tâches à choix unique, tâches à choix multiple, tâche de classification ou tâches de chronologie.
- **Dates de passage des tests** :
 - Au choix – respect de la date limite
 - La date à laquelle les résultats de tous les tests doivent être rendus est imposée
- **Réussite** : à partir de 60 % des points possibles
- **Répétition** : pas possible (de bons résultats aux autres tests et pour le mandat de transfert permettent d'obtenir une bonne note au contrôle des compétences CI, même en cas d'échec à un test de certification)



15 Les tests de certification – conseils

- **N’attendez pas le dernier moment pour passer les tests !** (Le meilleur moment pour les passer : après avoir terminé une unité d’apprentissage et l’avoir abordée lors d’une journée en présentiel)
- Faites les **tests d’entraînement !**
- **Lisez attentivement** les tâches et les choix de réponse.
- En cas de doute, il vaut mieux deviner que de ne pas exécuter la tâche (aucun point n’est retiré en cas de mauvaise réponse).
- Cherchez un **endroit calme** pour passer le test.
(Couper le téléphone portable, placer un panneau « Ne pas déranger » sur la porte, etc.)
- **Faites le test seul-e !**
(Il ne s’agit pas d’un travail de groupe !)



Les mandats de transfert

17 Les mandats de transfert – structure

Chaque mandat de transfert se compose de quatre tâches partielles :

Tâche partielle 1 :
Mettre un projet en œuvre dans l'entreprise

Tâche partielle 2 :
Documenter la mise en œuvre

Tâche partielle 3 :
Analyser la mise en œuvre (identifier les points forts et les points faibles)

Tâche partielle 4 :
Dédire des learnings

Dans l'œuvre sur KONVINK



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

18 Les mandats de transfert – mise en œuvre

- Vous recevez les mandats de transferts **lors des jours de CI en présentiel**
 - Mandat 1 au cours de la 1^{re} année de formation (CI 2)
 - Mandat 2 au cours de la 2^e année de formation (CI 6)
- Après avoir reçu le mandat, vous travaillez de façon **autonome à sa mise en œuvre et à sa documentation**. Votre entreprise vous laissera suffisamment de temps pour cela.
- Au CI, vous avez régulièrement l'occasion de présenter **l'état d'avancement de vos œuvres** et de **poser des questions**.
- Vous devez **soumettre** votre œuvre à une date imposée **pour qu'elle puisse être évaluée**. Jusque-là, vous pouvez adapter et améliorer votre œuvre en permanence.



19 Les mandats de transfert – conseils

- Utilisez l'œuvre d'entraînement « **Mon entreprise** » obligatoire pour vous familiariser avec les mandats de transfert et la présentation d'œuvre sur Konvink.
- Dans les œuvres, **illustrez** vos documentations au maximum (photos, extraits de textes, vidéos, etc.).
- Veillez à respecter la **protection des données** et à **indiquer** correctement **les sources**.
- Veillez toujours à **impliquer votre formatrice ou formateur** avant de poster votre œuvre en classe.



Les mandats de transfert – exemple

2.1 Situation initiale

Décrivez brièvement la situation initiale concernant la demande de client-e choisie.

1. De quelle demande s'agit-il ?
2. De qui la demande émane-t-elle et sous quelle forme a-t-elle été envoyée ?
3. Quels contacts avez-vous eus avec cette cliente/ce client jusqu'ici ?
4. Quelles tâches devez-vous accomplir pour le traitement de cette demande ?

2.2 Étapes

Décrivez comment vous devez procéder concrètement pour traiter cette demande. Décrivez vos activités étape par étape. Votre documentation doit donner des éclaircissements sur les aspects suivants :

- Comment avez-vous identifié les besoins de la cliente/du client ?
- Comment avez-vous concrètement pris en compte les besoins de la cliente/du client ?
- Quels canaux de communication avez-vous utilisés (exemple) ?
- Qu'avez-vous fait ? Quand ? Comment ? Avec quels moyens ?

2.3 Réflexion

Revoyez votre réalisation et répondez aux deux questions suivantes dans le domaine « Réflexion » :

1. En quoi la procédure décrite ici est professionnelle ? Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien exécuté dans le traitement de la demande de la cliente/du client ?
2. Rétrospectivement, quels aspects de votre procédure trouvez-vous moins bien ?

Citez deux aspects par question et justifiez clairement vos réponses.

2.4 Learnings

Expliquez les enseignements que vous avez tirés de cette mise en application en vue de la prochaine demande de client-e. Que feriez-vous de manière identique et que feriez-vous différemment ? Citez trois aspects et justifiez clairement vos réponses.



Structure de la présentation d'œuvre

- **La présentation d'œuvre sur Konvink vous permet de montrer ce que vous maîtrisez déjà.**
- Dans la présentation d'œuvre vous consignez :
 - des prestations issues de votre environnement de travail,
 - des enseignements intéressants provenant des CI,
 - des informations intéressantes recueillies lors de travaux de projet ou d'un travail bénévole,
- Notamment à l'aide de :
 - résumés,
 - rapports,
 - photos,
 - graphiques.



22 Éléments de la présentation d'œuvre

Détails :
Qu'avez-vous fait ou appris exactement ?

Étapes :
Comment avez-vous procédé ?

Réflexions :
Qu'est-ce qui s'est bien/moins bien passé ?

Learnings :
Comment pouvez-vous faire mieux la prochaine fois ?

Partage :
Invitez votre responsable ou des collègues à consulter votre présentation d'œuvre.

Publication :
Montrez aux autres ce dont vous êtes déjà capable !



23 Veuillez tenir compte des points suivants...



- _ Élaborez vos œuvres de façon autonome.
- _ Lorsque vous donnez des informations, indiquez toujours d'où vous les tenez (p. ex. source).
- _ Respectez la protection des données (anonymiser les noms, obtenir l'autorisation pour partager des photos, supprimer les informations sensibles).



- _ Ne copiez pas de contenus de vos condisciples ou de personnes en formation d'une autre année.
- _ Ne reprenez pas des textes de tiers en faisant un copier-coller.
- _ Ne partagez pas des informations de votre entreprise qui sont sensibles, confidentielles ou à usage interne exclusif.



24 Mandat de transfert 1

Définition des tâches

- Étape 1:** Lisez attentivement le mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients » et notez les éventuelles questions de compréhension.
- Étape 2:** Lisez les critères d'évaluation du mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients » et notez les éventuelles questions de compréhension.
- Étape 3 :** Travail libre sur Konvink

Attente / objectif

- Vous comprenez le mandat
- Vous connaissez les critères d'évaluation pour le mandat de transfert 1

Conditions générales

Outils : Mandat d'entraînement « Mon entreprise » et mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients »
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 15'



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

**Présentation
d'œuvre**

**Sens et but de la présentation
d'œuvre**

- Consigner son propre savoir-faire acquis dans différents lieux de formation
- Réfléchir à son propre savoir-faire

Éléments de la présentation d'œuvre

- Détails
- Étapes
- Réflexions
- Learnings
- Publication
- Partage

Directives et règles

- Élaborer l'œuvre de façon autonome
- Citer les sources
- Respecter la protection des données



Transmission active et exhaustive d'informations

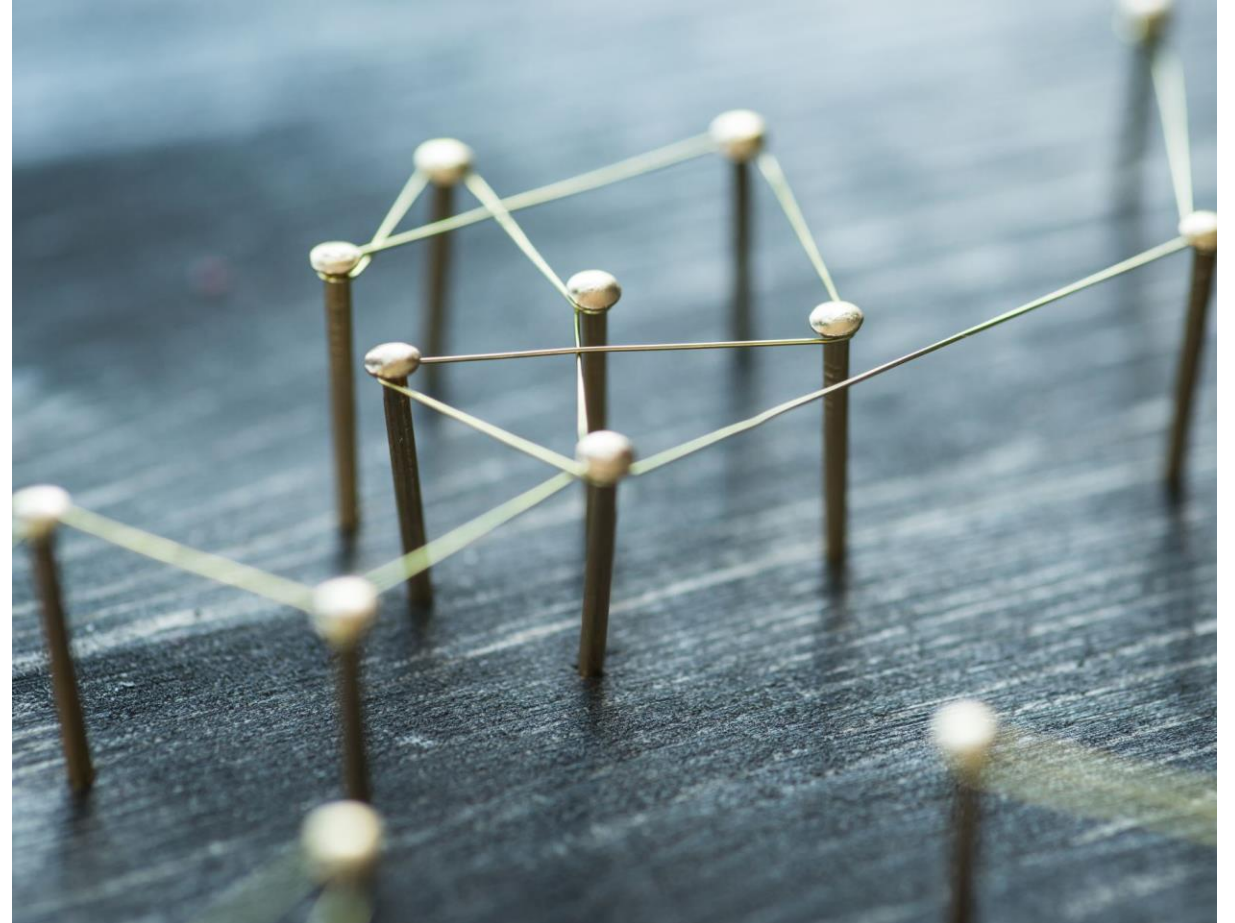
27 Le jeu du téléphone



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

28 Transmettre des informations de façon active et exhaustive

- Au premier CI, vous avez appris les bases du thème « Gérer habilement les interfaces en entreprise ».
- Aujourd’hui, nous allons découvrir une autre tâche relative au thème « Gérer habilement les interfaces en entreprise » : **La transmission active et exhaustive d’informations**



29 Une mise en œuvre incorrecte



[Lien](#)



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

30 Une mise en œuvre correcte



[Lien](#)



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

31 Questions à se poser pour un bon flux d'informations



32 Transmission active et exhaustive d'informations

Définition des tâches

- Étape 1:** Allez à l'unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ».
- Étape 2:** Effectuez les tâches de l'entraînement "Connaissance".
- Étape 3:** Effectuez les tâches de l'entraînement "Compréhension".
- Étape 4:** Effectuez les tâches de la formation "Analyse".

Attente / objectif

- Faire les exercices en silence.
- Noter les questions et les points à éclaircir.

Conditions générales

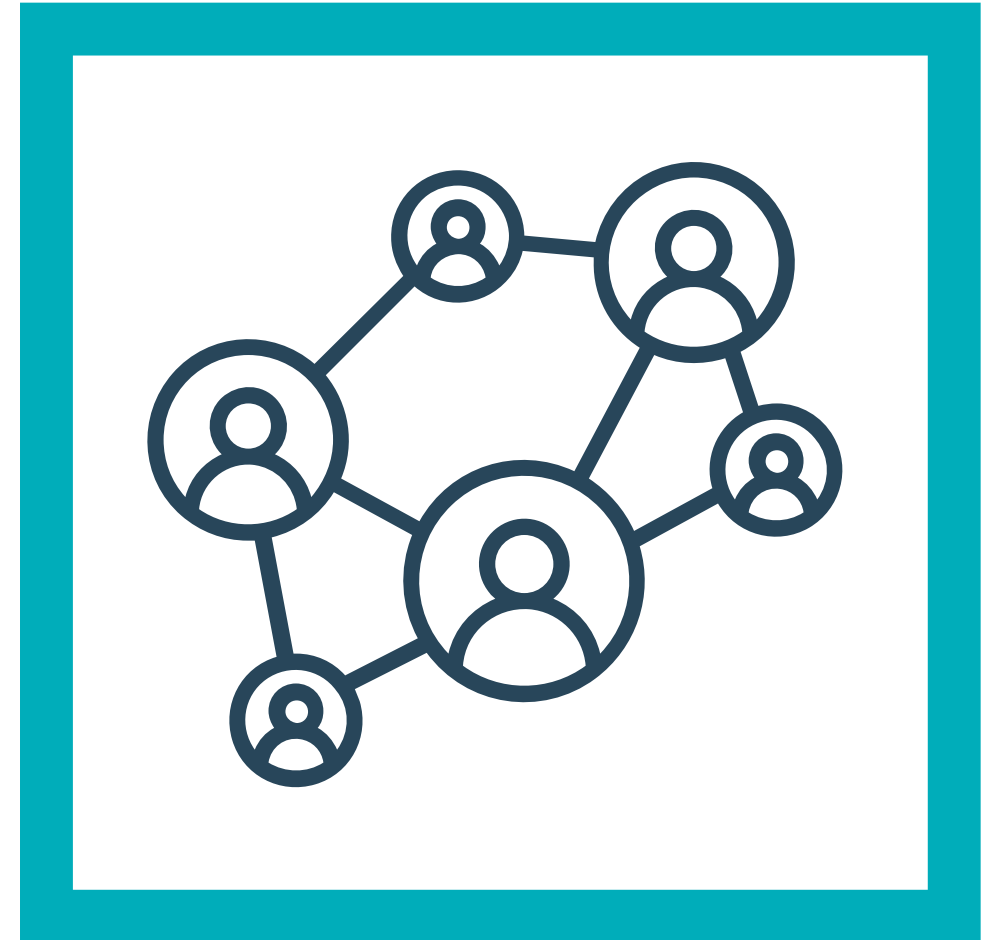
Outils : ordinateur portable, Konvink
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 20'



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

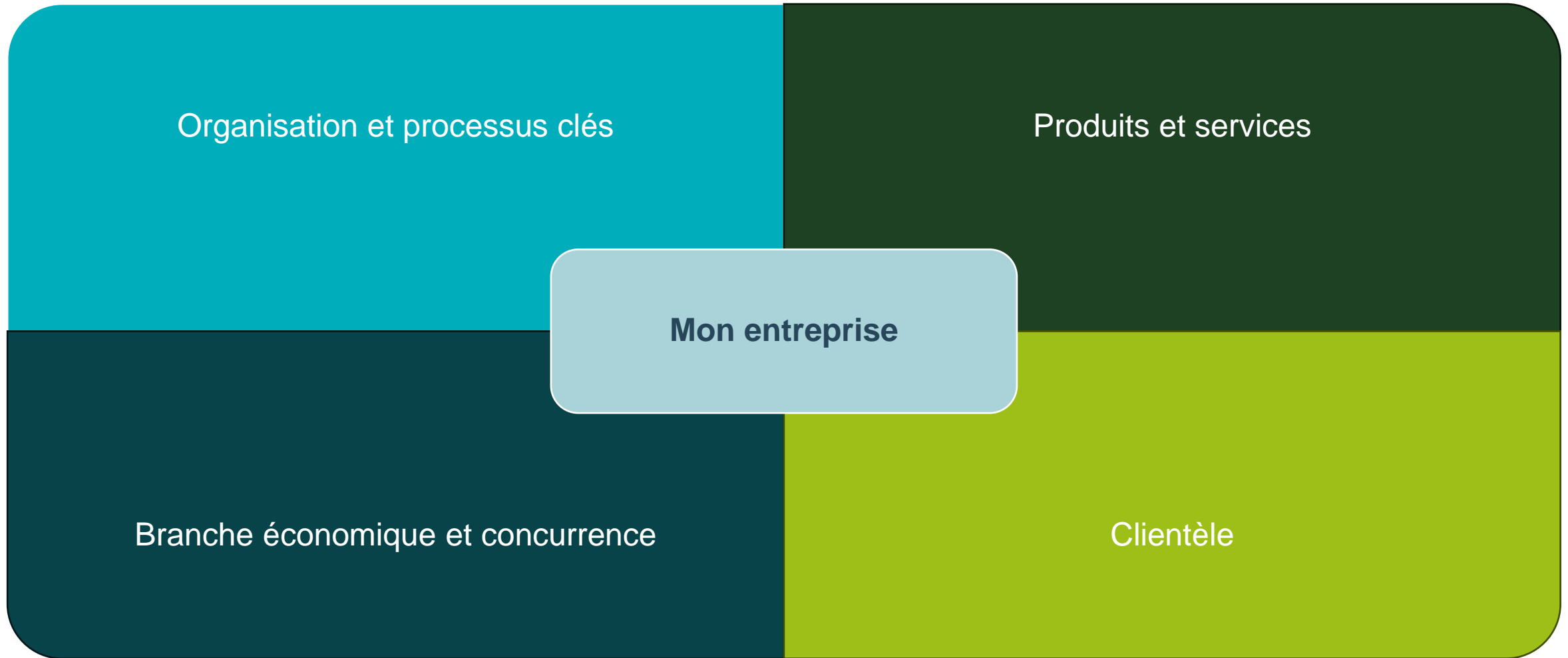
Les caractéristiques d'une entreprise

34 Des interfaces en entreprise à la structure globale



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

35 Les caractéristiques d'une entreprise



36 Atelier « Mon entreprise »

Définition des tâches

Étape 1: Traitez les quatre postes suivants et documentez les tâches dans une œuvre ou sur un document au choix.

Poste 1 : Produits et services

Poste 2 : Clientèle

Poste 3 : Branche économique et concurrence

Poste 4 : Organisation et processus clés en entreprise

Étape 2: Une fois que vous avez travaillé sur tous les postes, partagez l'œuvre en classe.

Attente / objectif

- Lire attentivement la définition de la tâche de chaque poste.
- Répartir le temps intelligemment entre les tâches partielles pour pouvoir travailler aux quatre postes. L'ordre n'a pas d'importance.
- Documentez les tâches dans l'œuvre ou le document au choix et notez séparément les questions ouvertes.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, Konvink
Méthode de travail: travail de groupe
Durée : 100' (4 x 25') pour le traitement des postes



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Protection des données en entreprise

38 Définition de la « protection des données »

- Exemples de données sensibles :
 - données sur les noms de clientes et de clients ;
 - numéros de carte de crédit ;
 - chiffres commerciaux ;
 - photos de personnes.
- Sans autorisation, il est interdit de :
 - partager ces données ;
 - les copier ;
 - les publier ;
 - les enregistrer ;
 - les transmettre à des tiers ;
 - les diffuser sur des canaux non protégés.

En enfreignant la protection des données, on s'expose à une amende ou à une peine.



39 Protection des données en entreprise

Photos, vidéos et enregistrements audio d'événements de l'entreprise

Discussions lors de réunions

Informations internes

Propres outils de travail (p. ex. ordinateur portable, téléphone)

Documents publicitaires

Données de clientes et de clients (p. ex. adresse e-mail, nom, solvabilité)

Recettes/méthodes secrètes

Secrets commerciaux

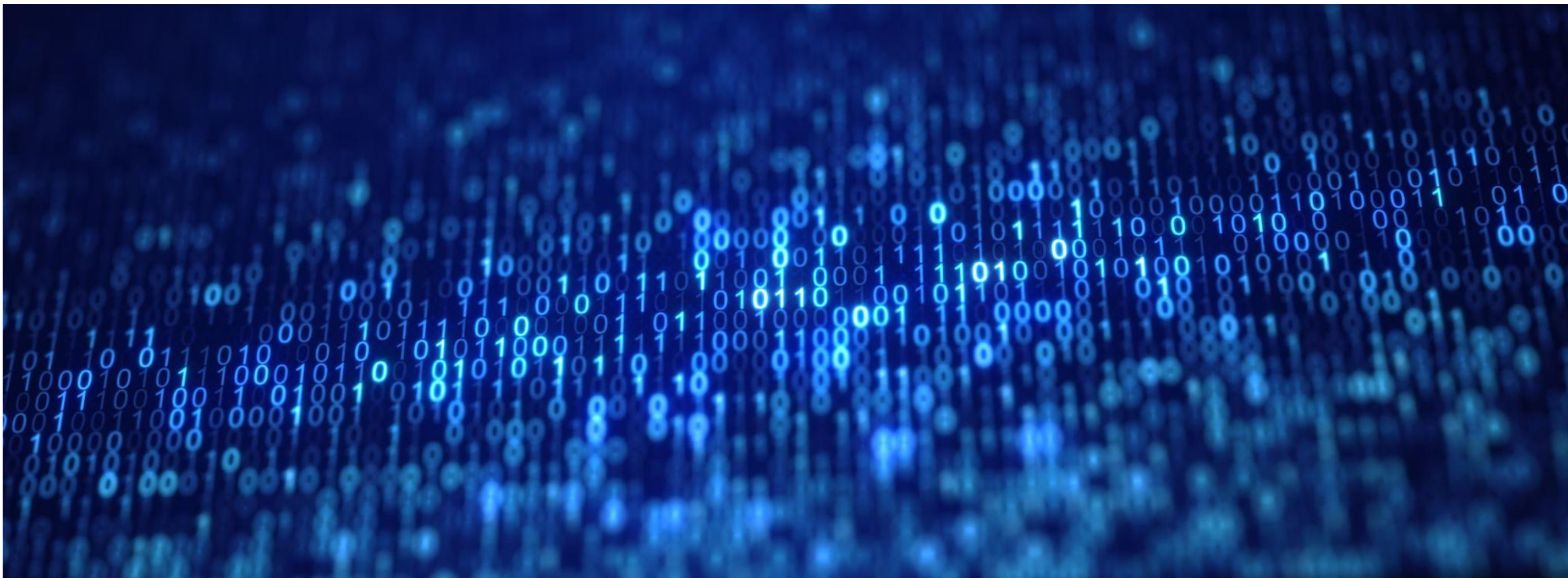


40 La protection des données s'applique toujours :

Données personnelles	Graphiques, photos, enregistrements audio et vidéo	Texte	Affaires commerciales
<ul style="list-style-type: none">– Ne pas communiquer les données personnelles (p. ex. noms, numéros de téléphone) de tiers (clientèle, personnel)	<ul style="list-style-type: none">– Citer la source (p. ex. d'un site Internet)– Demander l'autorisation aux personnes qui figurent sur le support (p. ex. avant de poster sur les réseaux sociaux)– Demander l'autorisation de la personne responsable avant de publier les données	<ul style="list-style-type: none">– Citer la source (p. ex. d'un manuel ou d'un site Internet)– Ne jamais recopier entièrement des textes en se les appropriant	<ul style="list-style-type: none">– Ne pas communiquer des informations obtenues lors de réunions et de discussions à d'autres collaboratrices et collaborateurs qui ne se trouvaient pas à la réunion.– Ne divulguer les secrets commerciaux à personne au sein de l'entreprise ni en dehors



41 Quiz: Est-ce permis ou pas ?



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

La protection des données dans le quotidien professionnel

- Photos, enregistrements audio, vidéos d'événements de l'entreprise
- Outils de travail
- Informations internes
- Discussions lors de réunions
- Dossier de candidature
- Données de la clientèle
- Secrets commerciaux
- Recettes/méthodes secrètes

Protection des données en entreprise

Principales règles

- Ne pas transmettre de données de tiers
- Ne pas poster de photos, d'enregistrements audio ni de vidéos sans autorisation
- Citer les sources
- Ne pas communiquer d'informations obtenues lors de réunions à d'autres collaboratrices et collaborateurs
- En cas d'incertitude, demander à la personne responsable

La notion de protection des données

- La protection des données porte sur des « données sensibles ».
- En enfreignant la protection des données, on s'expose à une amende ou à une peine.



**Mandat de transfert « Traiter les demandes de clients » -
explications**

Perspectives

Programme des CI – Employé-e-s de commerce CFC

		1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage			
Jours en présentiel		CI 1 (septembre) <ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Organisation/Rôle Travailler avec Konvink UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » Méthode des 6 étapes Bases du traitement des mandats Orientation vers les services 	CI 2 (octobre) <ul style="list-style-type: none"> Transmission d'informations Découverte de l'entreprise Introduction présentation d'œuvre Introduction CC-CI 1 Introduction phase d'apprentissage autonome encadré 		CI 4 (avril-juin) <ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 Concept d'information et de communication Réclamations Produits/services Réglementations dans l'entreprise Introduction CC-CI 2 	CI 6 (août-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Idée Esquisse Objectif / calendrier Prochaines étapes Groupes d'apprentissage 	CI 7 (novembre-décembre) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Objectif du projet Calendrier du projet UA (approfondissement) <ul style="list-style-type: none"> Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	CI 8 (janvier) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet État du projet Calendrier du projet Documentation UA (fin) <ul style="list-style-type: none"> Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 		CI 9 (septembre-novembre) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet <ul style="list-style-type: none"> Réflexion / finalisation Documentation Entreprise et envi. <ul style="list-style-type: none"> Analyse PESTEL État des lieux Input procédure de qual. en entreprise Introduction présentation de projet 	CI 10 (janvier) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet <ul style="list-style-type: none"> Présentation Atelier compétences transversales Planification du développement professionnel Fin
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 1 Préparation CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 2 Préparation CI 3 Mandat de transfert 1 		<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 4 Préparation CI 5 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 6 Préparation CI 7 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 7 Préparation CI 8 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 8 Préparation CI 9 Mandat de transfert 2 		<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 9 Préparation CI 10 Mandat de transfert 2 	
Phase d'autoapprentissage guidée			CI 3 (octobre-mars) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat de travail CI 3 UA <ul style="list-style-type: none"> Traiter les demandes des clients sur différents canaux 	CI 5 (juin-août) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat de travail CI 5 UA (Introduction) <ul style="list-style-type: none"> Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles Mon projet <ul style="list-style-type: none"> Idée de projet et réalisation d'une esquisse 							
	Contrôles de compétence	Test certificat		CC CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux 1	CC CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Certificat e-test Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques 2						
Mandat de transfert			CC CI 1: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p> 1	CC CI 2: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</p> 2							



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année



Remise jusqu'au CI 10 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année

46 Perspectives

CI 3 (Phase d'autoapprentissage guidée)

Définissez le jour en accord avec votre formateur/trice.

Contenus d'apprentissage

- Suivre la leçon « Traiter les demandes des clients sur différents canaux », y compris le e-test selon les directives de travail pour la phase d'autoapprentissage guidé.
- Compléter l'œuvre « Mon entreprise » avec les tâches du mandat d'entraînement.



47 Perspectives – à faire au CI3 !

CI 4

Jour, date

Contenus d'apprentissage

- Clients et fournisseurs d'une entreprise
- Conception de la communication avec les clients

Mandat de préparation

- Réaliser l'UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise », y compris le test électronique
- Compléter l'œuvre « Mon entreprise » avec les tâches du mandat de training et la publier dans la classe après validation par le formateur/la formatrice.
- Créer une œuvre pour le mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients » au brouillon et la publier en classe après validation par le formateur/la formatrice



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

48 Dates de la 1ère année d'apprentissage – lien avec le planning annuel !

Quoi	Jusqu'à quand
Accomplir travail préparatoire « Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise »	
CI 2	
Réaliser l'UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise », y compris le test électronique	
CI 3 (phase d'autoapprentissage guidé) : Suivre la leçon « Traiter les demandes des clients sur différents canaux », y compris le e-test selon les directives de travail pour la phase d'autoapprentissage guidé.	
Compléter l'œuvre « Mon entreprise » avec les tâches du mandat de training et la publier dans la classe après validation par le formateur/la formatrice.	
Créer une œuvre pour le mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients » au brouillon et la publier en classe après validation par le formateur/la formatrice	
CI 4	
Tâche de suivi « Effectuer des recherches sur les règles en vigueur dans mon entreprise »	
Finaliser l'œuvre pour le mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients » et l'envoyer pour évaluation après validation par le formateur/la formatrice en entreprise	
Passer et soumettre les tests de certificat « Gérer habilement les interfaces d'entreprise » et « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».	
CI 5 (phase d'autoapprentissage guidée): Etablir une esquisse de projet selon les directives de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 »	
Envoyer une ébauche de projet par e-mail à ...	



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
 Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
 Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Conclusion

50 **Au cours de cette journée en présentiel, vous...**

- avez découvert les bases de la transmission d'informations active et exhaustive ;
- avez réfléchi à différentes caractéristiques de l'entreprise ;
- obtenu de précieuses informations sur les contrôles des compétences CI.

Vous avez maintenant la possibilité de revenir sur le contenu. Quels enseignements emportez-vous dans votre sac à dos personnel ?

Discutez de vos réflexions avec votre voisin(e) (5 minutes).
Ensuite, nous rassemblons les réflexions en plénière (10 minutes).



51 Feedback



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Merci de votre attention!



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)